

首先,诚挚地感谢您购买IBM Passport Advantage(简称PPA)软件专业技术服务!欢迎您成为IBM软件产品的用户!

重视客户满意,“以优质的产品及完善的售后服务最大地赢得客户满意”是IBM公司一贯的宗旨.

本手册将帮助您了解:

IBM Passport Advantage软件专业技术服务方式及范围

IBM Passport Advantage软件技术支持流程

PPA实体联系人信息卡

我们建议:您与贵公司中的IBM软件使用人员共同认真阅读本手册,它为您提供了当您需要IBM产品技术帮助时的所有重要信息.



目 录 Contents

IBM软件PPA(Passport Advantage)介绍 3

PPA技术支持服务方式 4

IBM客户支持服务流程 6

IBM中国PPA专业技术支持服务热线 8

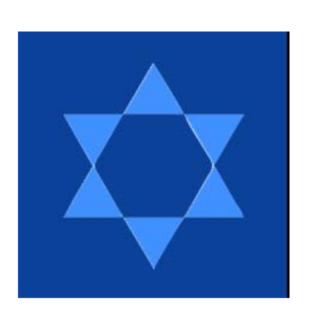
IBM技术支持网站 9

IBM中国技术支持中心热线电话指南 10

用户技术人员信息卡 11

PPA实体联系人信息卡 12

IBM软件PPA (Passport Advantage)介绍



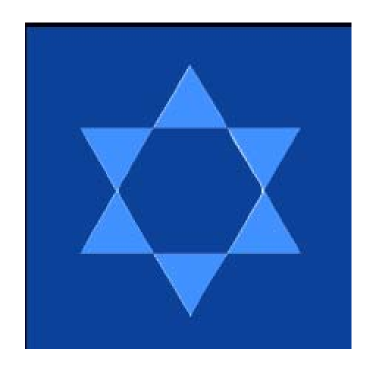
它是在全球范围内购买IBM分布式软件批量许可权的一种方式,包括的IBM软件品牌有DM(DB2 、Informix) WebSphere、Lotus、Tivoli和Rational.这种完整、灵活的购买方式包含购买软件许可权和软件升级维护(软件升级准许权和技术支持).软件升级维护更新帮助世界各地的客户能够利用最新的技术和技术支持来帮助软件产品使用者进行正常的商业运行.

Passport AAdvantage提供广泛深入、无与伦比的IBM解决方案---从电子商务基础设施管理到数据库、通信、协作、知识管理软件、在多种平台上以多种语言运行的解决方案等.Passport Advantage能够灵活地在需要的时候改变并重新部署解决方案.

客户可以根据产品或使用基于用户的解决方案包来选择要购买的软件许可权和软件升级维护服务.无论是着眼于未来而购买软件的小型公司,还是公司内的一个部门,甚至是跨国分散型企业,Passport Advantage都可以满足他们的需求.

欲了解更多有关PPA详细信息,请访问:http://www-900.ibm.com/cn/software/ppa/ppa.shtml





PPA 技术支持服务方式

时刻在线的电子化支持(互联网/电子邮件)

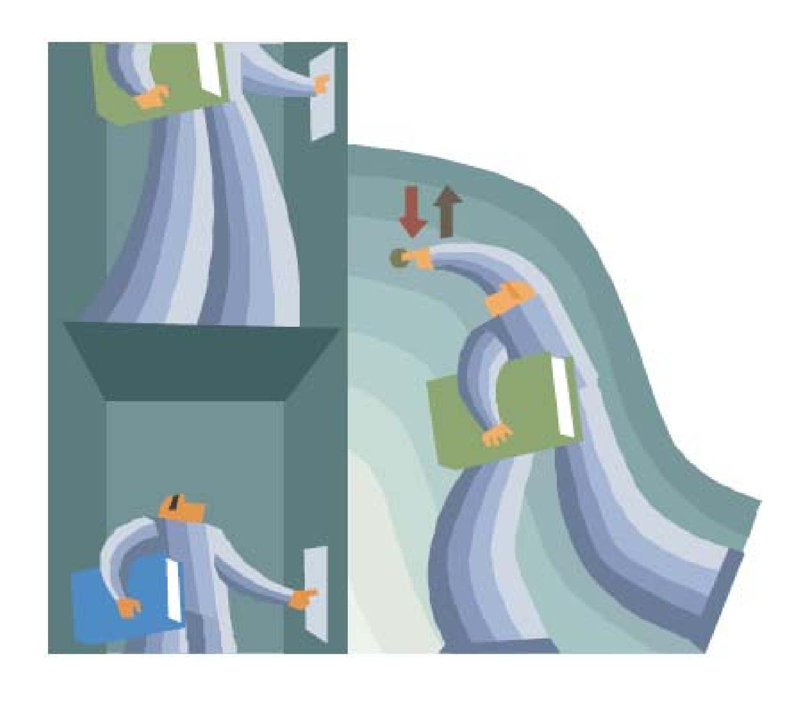
- 电子化方式问题报告和每周 7 天每天 24 小时的基于互联网的常见问题解答和相关资料查询功能.

互联网址:http://www.ibm.com/com/cn/support,通过 “咨询 IBM 提交电子问题”

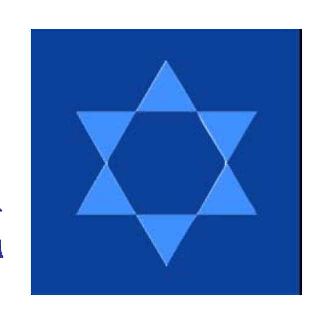
网上技术中心(http://www.ibm.com/cn/support 搜索“技术支持库”,自助答疑)

提供 5×8 小时及 7×24 小时(仅限“严重程度一”的问题)远程电话支持

- 工作时间内(每周一至五,上午 8:30 到下午 17:00),对于客户报告的技术问题,工程师将在收到客户电话后两小时内予以响应.
- 非工作时间内,对客户报告的“严重程度一”的技术问题,工程师将在收到客户电话后两小时内予以响应.



PPA 技术支持服务方式



问题严重程度定义

★ 严重程度一

系统崩溃、无法启动或拒绝连接等原因导致客户无法获得任何系统服务,并对客户业务的正常运行造成重大影响.

例如:数据库服务器停机,所有用户均受到影响

★ 严重程度二

系统主要功能不能正常工作,并对客户业务的正常运行造成较大影响:生产系统不稳定,并有周期性中断.

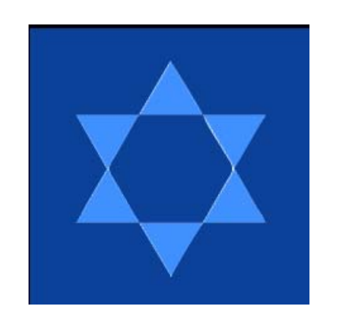
例如:生产系统部分应用出现间断性错误,需要查明原因.

★ 严重程度三

生产系统有故障,但仍然可以运行,对客户业务系统的正常运行有一定的或轻微的影响;产品性能增强请求;非生产系统故障.

例如:一个用户无法连接到服务器.

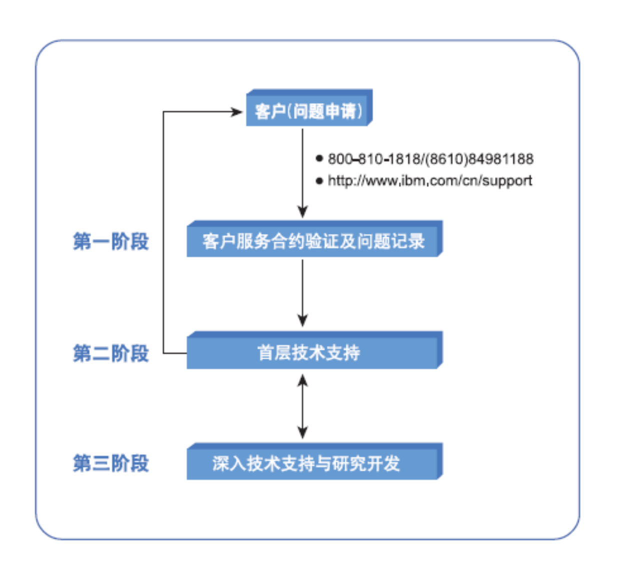




IBM 客户把持服务流程

IBM 软件产品售后问题申请与解决流程主要包括三个阶段:

客户技术支持流程图

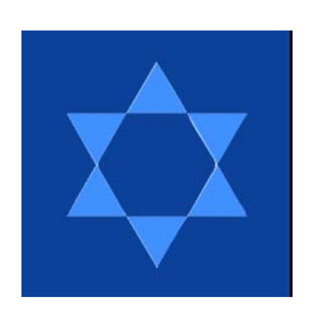


第一阶段:向客户问题协调员提供以下信息:

- 您的基本信息,包括姓名、公司名称和联系电话;
- 贵公司客户号/PPA 合同号(适用于 IBM DB2、WebSphere 家族系列产品、Lotus 产品以及 Rational.合同号和客户号均可以在您的软件许可证上得到)

IBM 客户问题协调员将对您的信息进行登记,并转接给相应的 IBM 软件技术支持工程师.

IBM 客户支持服务流程



第二阶段:向 IBM 软件技术支持工程师提供:

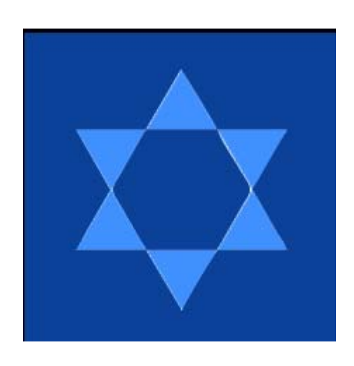
- 产品相关信息,包括产品版本号、补丁级别、操作系统及版本号、产品相关配置信息;
- 其他相关信息,如网络配置信息、数据库信息和应用系统信息等;
- 错误描述,如发生频率、引起错误的相关操作、重现错误的步骤、错误现象、错误日志信息等.

我们的工程师将协助您分析问题的原因,采取相应解决措施.

第三阶段：当您的技术问题需要更多资源协同解决时,该问题申请将自动进入本阶段

由 IBM 首层技术工程师协调 IBM 全球技术资源,并向客户提交最终解决方案.





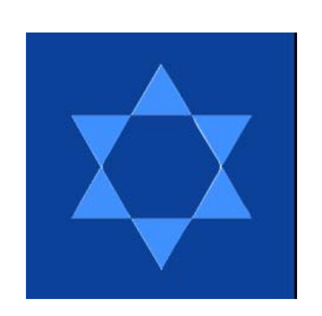
IBM 中国 PPA
专业技术支持服务热线

当您需要帮助时,请与 IBM 中国技术支持中心联络

服务项目	电话号码
PPA 使用帮助、PPA 续约热线:	8008101818-5093
PPA 销售热线:	8008101818-5017
IBM 软件现场服务销售热线:	8008101818-5019
IBM 中间件软件(DM, Websphere,CICS/MQSeries) 7×27 小时技术支持热线:	8008101818-5200
IBM Informix 软件 7×27 小时技术支持热线:	8008101818-5266
IBM Lotus 软件专业支持服务:	8008101818-5175
IBM Tivoli 软件专业支持服务:	010-800-610-0323



IBM 技术支持网站



如需 IBM 产品相关信息,请访问国际互联网:
http://www.ibm.com/cn/support
或拨打全国免费电话:800-810-1818

IBM 软件 PPA 网站:
http://www.lotus.com/services/passport.nsf/WebDocs/Passport_Advantage_Home

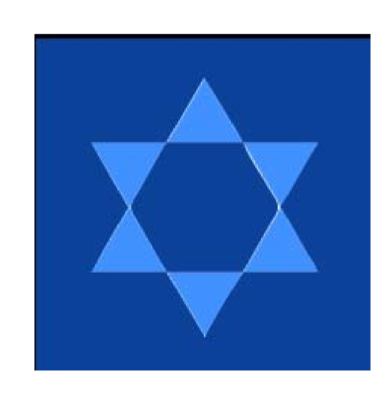
IBM 软件支持网站:
http://www-3.ibm.com/software/support/IBM

IBM Tivoli 软件支持网站:
http://www.tivoli.com/support/reporting

IBM 软件专业技术支持服务内容如有变化,恕不另行通知.

本手册最终解释权归国际商业机器中国有限公司所有,最新信息请登录 IBM 中国技术支持网查询.
网址:http://www.ibm.com/cn/support





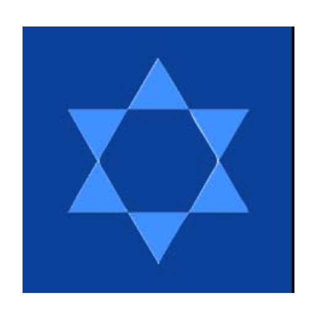
IBM 中国技术

支持中心热线电话指南

免费电话:800-810-1818　　　　全国直拨:010-84981188

服务产品	分机号码
售前技术服务	
i/p/z 系列服务器、存储、POS 机 IBM 中间件软件（不含 Lotus 莲花软件） 及打印机	5151
X 系列服务器	5188
个人电脑产品期	5070
售后软件技术服务	
AIX 及 OS400 操作系统软件 i/p 系列服务器、存储产品安心卡 DB2、WebSphere 家族系列软件 （不含 Informix 软件）	5200
Z 系列服务器、存储、网络、POS 机及打印机	5858
Lotus 莲花软件	5175
Informix 软件	5266
Linux 软件	5030
X 系列服务器	5300
个人电脑产品	5070
硬件安装及报修服务	
i/p/z 系列服务器、高端存储产品、网络及打印机	5100 或 800-810-6677
X 系列服务器、低端存储产品	5300
POS 机、个人电脑产品	5070
业务伙伴支持服务	
DB2、WebSphere 家族系列软件及 Lotus 莲花软件 （不含 Informix 软件）售前阶段使用问题	5073
商务咨询	5060

PPA 实体联系人信息卡

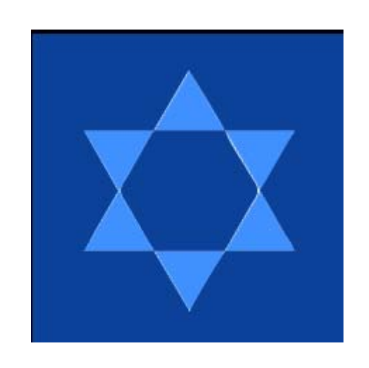


IBM 客户号：
PPA 合同号：
姓名：
注册 Email:
联系电话：
公司名称：
服务起始日期：
服务截止日期：
支持的软件产品列表：

说明：
请您根据随产品附带的 PPA 用户授权书，存档以上相关信息
为保证您的权益，请您妥善保管该信息。

当您第一次拿到 IBM 软件产品时
请您拨打我们的 PPA 帮助热线（8008101818-5093），我们的工作人员将帮助您了解 PPA 的使用方法，确认您的 PPA 客户信息。
请您协助填写本手册附件中技术人员信息卡的客户号，PPA 合同号、服务起始/截止日期、支持产品列表等信息，并交给相关贵公司相关技术人员，以及时获得 IBM 软件支持服务。

当贵公司的 PPA 服务合约到期时
当贵公司的 PPA 服务合约到期时，需要更新服务合约时，请您拨打我们 PPA 帮助热线（8008101818-5093），我们的工作人员将帮助您了解有关 PPA 服务合约更新的办法。



用户技术人员信息卡

当您拨打 IBM 软件技术支持热线寻求技术支持时，您需要预先准备好以下信息：
IBM 客户号：
PPA 合同号：
服务起始日期：
服务截止日期：
姓名：
联系电话：
公司名称：
支持的软件产品列表：

说明：
请您与贵公司的 PPA 实体联系人联系，获得客户号，PPA 合同号等信息；
以上信息仅用地获得 PPA 合同中列出的产品的技术支持，对列表外的其他产品无效；
为保证贵公司的权益不受到侵害，请您妥善保管该信息，不要将信息交给与贵公司无关人员。